

STRATEGI APLIKASI SUPER DISKOMINFO KOTA SUKABUMI SEBAGAI SARANA PENGADUAN MASYARAKAT KOTA SUKABUMI

SUPER APPLICATION STRATEGY OF DISKOMINFO SUKABUMI CITY AS A MEANS OF COMPLAINTS FROM THE PEOPLE OF SUKABUMI CITY

Safana Aura Nadiva¹, Intan Primasari²

^{1,2} Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) Telkom University,

¹ safanaaura@student.telkomuniversity.ac.id, ² primasariintan@telkomuniversity.ac.id

Diterima 10 Agustus 2022

Direvisi 18 Agustus 2022

Disetujui 18 Agustus 2022

ABSTRAK

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Sukabumi memiliki aplikasi Sukabumi Participatory Responder (SUPER) sebagai sarana masyarakat dalam melakukan laporan pengaduan ataupun aspirasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam mengenai strategi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Sukabumi terkait dengan hadirnya inovasi aplikasi SUPER sebagai sarana pengaduan masyarakat. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme. Peneliti menggunakan konsep manajemen strategi *public relations* oleh Cutlip, Center, dan Broom dalam buku *Effective Public Relations* mengenai Teori Empat Langkah Proses Public Relations, yaitu membahas terdapat analisis situasi, membuat rencana dan program, bertindak dan berkomunikasi, dan evaluasi program (Scott M. Cutlip, Allen H. Center 2005). Kesimpulan dari penelitian ini adalah strategi aplikasi SUPER Diskominfo Kota Sukabumi sebagai sarana pengaduan masyarakat sudah dilakukan dengan baik oleh Diskominfo melalui sosialisasi secara *online* dan *offline*, pengelolaan, juga pengembangan aplikasi SUPER.

Kata Kunci: Strategi, Penanganan Pengaduan, Aplikasi SUPER

ABSTRACT

Department of Communication and Information (Diskominfo Sukabumi) City has the SUPER (Sukabumi Participatory Responder) application as a means for the people to make complaints or aspiration complaints. This study aims to find out more about the strategy carried out by Diskominfo related to the presence of the SUPER application innovation as a means of complaint for the people of Sukabumi city. In this study, the researcher used a qualitative method with a descriptive qualitative approach with a constructivism paradigm. The researcher uses the concept of public relations strategy management by Cutlip, Center, and Broom in the book *Effective Public Relations*, regarding the theory of the four steps of the Public Relations

process, namely discussing situation analysis, making plans and programs, acting and communicating, and program evaluation. The conclusion of this research is that the SUPER application strategy of the Sukabumi City of Communication and Information Technology as a means of complaints for the people of Sukabumi City has been carried out well by the Sukabumi City of Communication and Information Technology through online and offline socialization, management, as well as the development of the SUPER application.

Keywords: *Strategy, Handling Complaints, SUPER Application*

PENDAHULUAN

Pada 14 Desember 2021, Pemerintah Kota (Pemkot) Sukabumi mendapatkan penghargaan juara III tingkat nasional di BSD City, Kota Tangerang Selatan. Penghargaan ini terkait dengan penerapan program *Smart City* yang di dalamnya terdapat aplikasi SUPER, dengan kategori penghargaan yaitu *Smart Governance*. Jhonny G Plate selaku Menteri Komunikasi dan Informatika memberikan penghargaan ini kepada Pemkot Sukabumi atas terciptanya program-program *Smart City*. Adanya aplikasi SUPER ini Pemkot Sukabumi mengharapkan masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui tempat yang sesuai fungsinya agar proses pengaduan bisa diproses secara sistematis, efektif, dan efisien. Aplikasi SUPER ini merupakan salah satu aplikasi unggulan Pemkot Sukabumi yang merupakan inovasi dari program E-Lapor. Hadirnya aplikasi SUPER ini juga merupakan program 100 hari kerja wali kota-wakil wali kota 2019-2023 yang diluncurkan Wali Kota Sukabumi H. Achmad Fahmi pada 17 Desember 2018.

Masyarakat dapat melakukan pengaduan baik itu bersangkutan dengan hal umum seperti jalanan rusak, ataupun berkaitan dengan pendidikan, infrastruktur, dan lainnya yang nantinya keluhan tersebut dapat segera ditindaklanjuti oleh satuan kerja perangkat daerah (SKPD). Selain dari menerima keluhan, kritik, maupun saran, aplikasi SUPER ini juga memiliki layanan *panic button* yang dimana fitur ini berfungsi untuk keadaan darurat. Masyarakat dapat memanfaatkan *panic button* ini jika terjadi hal-hal yang mendesak seperti kebakaran, pohon tumbang, ambulans, dan masih banyak lagi. Diskominfo Kota Sukabumi memberikan ruang kepada masyarakat melalui aplikasi SUPER untuk mempermudah melakukan pengaduan dan segala yang berkaitan dengan pelayanan publik. Pelayanan publik tentunya akan sangat berpengaruh kepada citra pemerintahan, karena bisa menjadi baik maupun buruk tergantung dari bagaimana pemerintah bisa melakukan pelayanan juga pengelolaan dan penyelesaian masalah dengan responsif, transparan, efektif, dan efisien. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003).

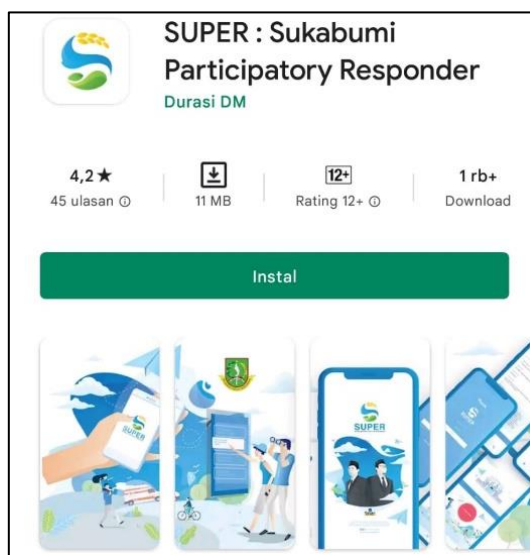
Aplikasi SUPER ini berbasis android dan diunduh melalui *Play Store*. Diskominfo merupakan pihak peembangan dan pengelola dari aplikasi SUPER. Aplikasi SUPER terhubung dengan 33 SKPD, sehingga jika adanya keluhan yang masuk akan segera diproses dan diselesaikan langsung oleh SKPD terkait. Tercatat dalam data menunjukkan pada tahun 2018 sejak peluncuran SUPER terdapat 20 pengaduan di antaranya berisi laporan mengenai perbaikan jalan dan penerangan jalan umum. Pada tahun 2019 di bulan Januari terdapat laporan pengaduan sebanyak 28 laporan yang secara umum berkaitan dengan pelayanan public. Tercatat tujuh pengaduan mendapatkan respons dalam jangka waktu yang cepat yaitu satu hari dan sisanya mendapatkan respons di hari yang sama pada saat pengaduan dilaporkan (Firdaus 2020). Di bawah ini adalah tabel perkembangan laporan pengaduan aplikasi SUPER.

Tabel 1. Perkembangan Laporan Pengaduan Aplikasi SUPER

| No | Tahun | Jumlah |
|----|-------|-----------|
| 1 | 2019 | 295 aduan |
| 2 | 2020 | 332 aduan |
| 3 | 2021 | 179 aduan |

Sumber: <https://pelitasukabumi.com/>

Diskominfo Kota Sukabumi sudah menjalankan dan meningkatkan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik ini dilakukan dalam sistem pengaduan secara *offline* maupun *online* dengan tujuan memudahkan masyarakat Kota Sukabumi menyampaikan laporan baik itu kritikan, aspirasi, maupun informasi secara efektif, efisien dan transparan kepada pemerintah kota Sukabumi. Diskominfo Kota Sukabumi memiliki berbagai akses pelayanan pengaduan publik di antaranya secara *offline* yaitu dengan cara datang langsung ke kantor Pemerintah Kota Sukabumi di Jalan Syamsyudin SH, No 25, Kecamatan Cikole, Kota Sukabumi, Jawa Barat. Pemerintah Kota Sukabumi juga sudah membuka Mall Pelayanan Publik (MPP) di Lantai 3 Tiara Toserba di bulan Desember 2021.



Gambar 1. Tampilan Aplikasi SUPER Diskominfo Kota Sukabumi
Sumber: <https://play.google.com/>

Penerapan *e-government* di Indonesia ini telah berkembang dan diterima oleh masyarakat, seperti beberapa produk yang dihasilkan dari pelayanan berbasis elektronik yaitu E-KTP, E-kelurahan, E-Lapor dan lain-lain. Pemerintah Kota Sukabumi juga telah melakukan penerapan *e-government* yang diantaranya ada aplikasi android SUPER, *website* covid-19, KECE (Kelurahan Entrepreneurship Center), dan masih banyak lagi. Hal ini tentunya membantu masyarakat dalam segala bidang baik itu mengenai pengaduan sosial, pengelompokan bisnis dengan pelatihan dan pengembangan wirausaha, wadah kreatif anak muda, dan masih banyak manfaat dari penerapan *e-government* tersebut. Banyaknya perkembangan dari *e-government* ini tentunya harus dimaksimalkan dalam pengelolaannya secara efektif dan profesional.

Hadirnya produk dari *e-government* ini juga merupakan hasil dari adanya faktor konsep *smart city* yang sering perkembangan zaman ini menjadikan suatu penataan kota lebih maju sejalan dengan perkembangan teknologi. Dapat disimpulkan secara garis besar pemanfaatan *e-government* diantaranya sebagai berikut (Nasrullah 2018):

1. Peningkatan dari segi pelayanan publik yang bisa dimonitor 24 jam karena adanya teknologi dan internet.
2. Menggunakan teknologi *online* bisa menggunakan formular digital yang disediakan. Hal ini tentunya dapat meminimalisasi penggunaan kertas berlebih (*paperwork*), dan proses ini bisa berlangsung secara efektif dan efisien.
3. Akurasi data lebih tinggi sehingga mengurangi kesalahan identitas dan lain-lain.
4. Semua proses dilaksanakan dan diolah secara transparan. Semua proses dilakukan secara *online* dan akan diinformasikan dan di-*publish* secara *online*.

Namun walaupun Pemerintah Kota Sukabumi sudah mempunyai aplikasi SUPER sebagai wadah masyarakat untuk menyampaikan laporan pengaduan dan aspirasi, masih ada masyarakat Kota Sukabumi yang masih melakukan keluhan melalui media sosial dengan *platform Instagram*. Hal ini tentunya menarik perhatian peneliti untuk mengetahui apakah ada strategi *public relations* yang digunakan aplikasi SUPER Diskominfo dalam menarik minat masyarakat untuk melakukan laporan pengaduan maupun aspirasi di aplikasi SUPER, dan mengetahui alasan masyarakat yang masih melakukan laporan pengaduan di media sosial. Sesuai dengan masalah tersebut, hal ini juga terkait dengan tugas seorang *public relations* untuk mencari informasi dan membuat strategi untuk menarik minat masyarakat menyampaikan laporan pengaduan dan aspirasi di aplikasi SUPER.

Perlunya peran seorang *public relations* untuk mengencarkan sosialisasi kembali kepada masyarakat Kota Sukabumi secara merata, terkait dengan beberapa inovasi program *smart city* yang salah satunya adalah aplikasi SUPER. Strategi juga sangat berperan penting sebagai langkah utama pemerintah untuk menjadikan aplikasi ini sebagai pilihan masyarakat untuk melakukan laporan pengaduan sesuai kanalnya. Seorang *public relations* pemerintah dalam pelaksanaannya memiliki dua landasan, yaitu *pertama* adalah masyarakat memiliki hak untuk mengetahui kegiatan maupun program pemerintah yang dimana seorang *public relations* memiliki kewajiban untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kegiatan atau program tersebut. *Kedua*, kritik dan saran yang dibutuhkan pemerintah dari masyarakat (Munasiroh 2018). Hal ini tentunya bertujuan untuk memperoleh dukungan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi Diskominfo Kota Sukabumi menarik minat masyarakat dalam menjadikan aplikasi SUPER sebagai sarana atau pilihan masyarakat dalam melakukan laporan pengaduan dan aspirasi. Aplikasi SUPER merupakan sebuah inovasi baru Pemerintah Kota Sukabumi dari perkembangan teknologi yang ada. Aplikasi SUPER ini diluncurkan pada Desember 2018. Kehadiran SUPER ini tentunya diperlukan strategi *public relations* untuk menarik minat masyarakat dalam melakukan pengaduan *online* melalui aplikasi SUPER. Adapun rumusan masalah pada penelitian peneliti yaitu:

1. Bagaimana strategi *public relations* aplikasi SUPER Kota Sukabumi menarik minat masyarakat untuk melakukan pengaduan secara *online*?
2. Kendala apa yang terjadi sehingga masih banyak masyarakat melakukan pengaduan di luar aplikasi SUPER yaitu di media sosial?

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fakta tentang apa yang dialami oleh subjek atau pelaku penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya (Moleong, 2016). Metode penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dimana peneliti harus melakukan kegiatan wawancara kepada partisipan dengan pertanyaan yang umum dan luas akan membantu peneliti memahami gejala tersebut (Raco, 2018). Semua informasi yang didapatkan dari partisipan biasanya berbentuk uraian yang

kemudian dianalisis dan disimpulkan. Hasil dari analisis tersebut dapat berupa penggambaran, atau deskripsi, dan bisa juga dibentuk dalam tema-tema. Kemudian peneliti menentukan hasil identifikasi dari data tersebut yang dapat dijelaskan dengan lebih rinci dan mendalam secara deskriptif.

Sesuai dengan pernyataan diatas metode kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif peneliti rasa sesuai untuk proses penyelesaian penelitian peneliti, karena dalam metode ini peneliti dapat mencari informasi lebih dalam dengan melihat tindakan strategi aplikasi SUPER Diskominfo sebagai sarana pengaduan masyarakat Kota Sukabumi.

HASIL PENELITIAN

Analisis situasi merupakan salah satu langkah utama bagi seorang *public relations* sebelum menentukan strategi. Analisis situasi juga dilakukan Diskominfo Kota Sukabumi untuk menentukan strategi aplikasi SUPER yang akan digunakan guna menjadi pilihan masyarakat dalam melakukan laporan pengaduan. Tantan Sontani sebagai Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Sukabumi mengatakan:

“Latar belakang aplikasi SUPER yang pertama yaitu janji pak wali kota dan wakil wali kota. Dan yang kedua memang selama ini banyak masyarakat yang melakukan pengaduan di media sosial dimana laporan tidak bisa dikendalikan dan malah melebar kemana-mana. Maka dibuatlah aplikasi SUPER ini supaya terarah sesuai dengan kanalnya dan dijamin laporan akan ditindaklanjuti, karena dengan ini juga menjadi rapot kepala dinas unit kerja”. (Wawancara 21 Juli 2022).

Pernyataan dari wawancara tersebut juga diperkuat oleh pernyataan dari informan ahli yaitu Dhea Noor Komala, sebagai Pengawas Pranata Humas Ahli Muda Diskominfo Kota Sukabumi, yang juga admin pusat dalam aplikasi SUPER:

“Semenjak masa pandemi memang aplikasi juga lumayan banyak yang masuk untuk menyampaikan laporan pengaduan, aspirasi, dan penyaluran informasi. Namun selain melalui aplikasi juga masyarakat bisa melakukan pengaduan dengan langsung datang ke tempat karena kebanyakan masalah pada masyarakat yaitu masih banyak yang kurang memahami teknologi”. (Wawancara 21 Juli 2022).

Adapun pernyataan dari sudut pandang informan pendukung yaitu Rizky Rizmawan sebagai masyarakat Kota Sukabumi pengguna aplikasi SUPER:

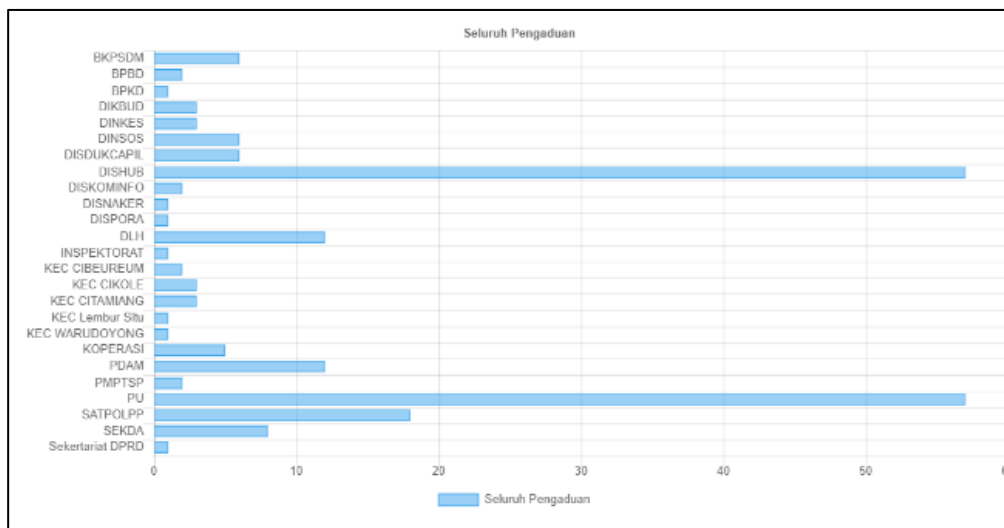
“Menurut saya adanya aplikasi SUPER ini sebetulnya memang menarik karena pada aplikasi ini bersifat komunikasi dua arah yaitu masyarakat dapat langsung berinteraksi menyampaikan laporan ataupun aspirasi dengan Pemerintah Kota Sukabumi. Aplikasi ini juga menurut saya sangat mudah digunakan bagi semua kalangan karena memiliki fitur yang sederhana dan mudah dimengerti”. (Wawancara 21 Juli 2022).

Berdasarkan pernyataan wawancara dari informan kunci dan informan ahli di atas dapat dilihat bahwa Diskominfo Kota Sukabumi telah melakukan salah satu tugas seorang *public relations*, yaitu analisis situasi terkait dengan perilaku masyarakat saat melakukan laporan pengaduan. Harapan terciptanya aplikasi SUPER ini tentunya dapat diterima oleh masyarakat dengan baik karena aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat agar bisa melakukan laporan pengaduan dengan fleksibel, dan laporan dapat ditindaklanjuti dengan cepat sesuai standar operasional prosedur (SOP). Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang masih melakukan laporan pengaduan di media sosial yaitu karena pola pikir dan kebiasaan masyarakat yang belum terbiasa dengan aplikasi SUPER ini.

Setelah melakukan analisis situasi dalam merencanakan strategi untuk menarik minat masyarakat Kota Sukabumi, tentunya diperlukan rencana dan program seorang *public relations*. Pada tahap ini, setelah mendapatkan informasi mengenai analisis situasi yang terjadi, peneliti bertanya kepada informan bagaimana strategi *public relations* yang dilakukan dalam membuat rencana dan program mengenai pengelolaan penyelesaian jika ada laporan pengaduan yang masuk di aplikasi SUPER.

“Jika ada laporan yang masuk pada aplikasi SUPER, yang pertama dengan merespons laporan dengan baik dan secepat mungkin. Laporan akan direspons dan dikelola oleh admin terkait”. (Dhea Noor Komala, Pengawas Pranata Humas Ahli Muda dan Kepala Admin Aplikasi SUPER).

Laporan yang ada pada aplikasi SUPER akan langsung terhubung dengan admin dinas terkait. Hal ini tentunya sangat memudahkan masyarakat jika ada laporan pengaduan yang ada. Di bawah ini tabel laporan pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi SUPER:



Gambar 2. Laporan Pengaduan Aplikasi Super Tahun 2022
Sumber: Diskominfo Kota Sukabumi

Terhitung dari bulan Januari-21 Juli 2022, aplikasi SUPER Diskominfo Kota Sukabumi memiliki 214 laporan pengaduan. Tiga SKPD yang mendapatkan laporan pengaduan terbanyak yaitu Dinas Perhubungan, Dinas Pekerjaan Umum, dan Satpol PP. Berdasarkan keseluruhan pernyataan di atas dapat dilihat bahwa Diskominfo telah berupaya untuk memaksimalkan strategi *public relations* mengenai pengelolaan penanganan pengaduan yang ada pada aplikasi SUPER, dengan cara merespons. Diskominfo juga melakukan strategi untuk koordinasi komunikasi yang baik dengan admin perangkat daerah lain, membuat program bimtek dan sosialisasi antaroperator (admin), penjabat penghubung untuk pengembangan aplikasi SUPER, juga membuat pengelompokan jumlah laporan setiap bulan dan tahun. Namun bagi seorang *public relations* membuat rencana dan program strategi saja tidak cukup untuk menghasilkan keberhasilan program.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian terdapat langkah-langkah yang dapat memudahkan seorang praktisi *public relations* dalam menentukan strategi yang di dalamnya, yaitu analisis situasi, membuat rencana dan program, bertindak dan berkomunikasi, juga evaluasi program.

Analisis Situasi Strategi

Tahap ini merupakan langkah pertama dari model teori (Scott M. Cutlip, Allen H. Center 2005) dalam buku *Effective Public Relations*, mengenai Teori Empat Langkah Proses *Public Relations*. Tahap analisis situasi merupakan tahap penting yang harus dilakukan seorang *public relations* dalam melihat masalah apa yang ada pada lingkungannya sebelum membuat rencana strategi yang akan dibuat. Pada penelitian ini Diskominfo Kota Sukabumi telah melakukan riset atau analisis situasi kepada masyarakat. Terkait dengan banyaknya masyarakat yang sering melakukan laporan pengaduan di media sosial, terciptalah aplikasi SUPER sebagai solusi untuk memudahkan masyarakat melakukan pengaduan sesuai kanalnya. Setelah melakukan proses analisis situasi, seorang *public relations* harus membuat rencana dan program guna

menjalankan strategi yang dilakukan. Strategi *public relations* adalah alternatif optimal yang dipilih untuk mencapai tujuan *public relations* dalam menentukan langkah-langkah dalam suatu rencana *public relations* (Rosady Ruslan, 2007). Diskominfo dalam menarik minat masyarakat untuk melakukan laporan pengaduan melalui aplikasi SUPER, tentunya telah membuat rencana dan program mengenai strategi yang akan dijalankan.

Rencana dan Program

Dalam pelaksanaannya, Diskominfo telah membuat alur rencana mengenai pengelolaan jika ada laporan yang masuk. Rencana ini yaitu dalam aplikasi SUPER Diskominfo memiliki kurang lebih 60 admin yang bertugas merespons laporan yang masuk. Setiap admin dipilih berdasarkan perwakilan SKPD di Pemkot Sukabumi. Masing-masing SKPD memiliki dua admin yang bertugas untuk merespons laporan yang terkait. Hal ini berguna untuk memudahkan masyarakat terhubung langsung dengan dinas terkait sesuai dengan isi laporan yang dilaporkan. Selaras dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, mengenai salah satu prinsip pelayanan publik yang salah satunya berisikan poin kesesuaian, yaitu pelayanan publik yang diterima sudah sesuai dengan benar, tepat, dan sah. Semua alur yang ada juga tentunya diatur oleh SOP yang telah dibuat dan ditetapkan.

Seorang *public relations* juga tentunya harus memiliki sebuah program untuk memudahkan efektivitas pelaksanaan rencana dan strategi yang telah dibuat. Diskominfo Kota Sukabumi juga memiliki sebuah program bimbingan teknis yang berguna untuk sosialisasi dan melatih admin dan fungsional mengenai pengelolaan aplikasi SUPER, maupun sebagai pengembangan aplikasi SUPER itu sendiri. Bimbingan teknis ini dilakukan dalam hitungan semester yaitu dua kali dalam satu tahun. Hal ini merupakan langkah kedua dari Teori Empat Langkah (Scott M. Cutlip, Allen H. Center 2005).

Bertindak dan Berkomunikasi

Setelah membuat rencana dan program, langkah seorang *public relations* selanjutnya yaitu, bertindak dan berkomunikasi menjalankan rencana atau strategi yang sudah dibuat. Diskominfo dalam bertindak dan berkomunikasi mengenai strategi aplikasi SUPER untuk menarik minat masyarakat yaitu dengan cara melakukan sosialisasi melalui media *online* dan *offline*. Melalui media *online*, Diskominfo memanfaatkan kanal media yang pemerintah punya seperti *website dikominfo.go.id*, *Facebook* Diskominfo, *Instagram* *diskominfo_sukabumi*, dan juga *Youtube* Pemerintah Kota Sukabumi. Dalam media sosial aktivitas *public relations* yang Diskominfo lakukan yaitu dengan cara membagikan informasi mengenai jumlah laporan yang ada pada aplikasi SUPER setiap bulannya, informasi mengenai tata cara pelaporan melalui aplikasi SUPER, dan sosialisasi lainnya. Sosialisasi juga dilakukan Diskominfo dalam bentuk video maupun *flyer* yang dipublikasi melalui pemanfaatan kanal media sosial yang pemerintah punya. Pemanfaatan media sosial juga membantu seorang *public relations* dalam membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Selain melalui kanal media *online*, strategi *public relations* Diskominfo dalam menarik minat masyarakat melakukan pengaduan diaplikasi SUPER juga dilakukan sosialisasi secara *offline* yang sudah dilakukan dalam satu kecamatan. Sosialisasi juga dilakukan saat adanya CFD (*Car Free Day*) dengan membagi-bagikan *flyer* kepada masyarakat dan memberikan arahan juga informasi mengenai aplikasi SUPER ini. Namun dengan adanya masa pandemi, sosialisasi secara *offline* hanya berjalan selama kurang lebih dua tahun. Hal ini disebabkan mecegah terjadinya kerumunan. Namun kini setelah adanya era *new normal*, sosialisasi secara *offline* kembali dilakukan sedikit demi sedikit.

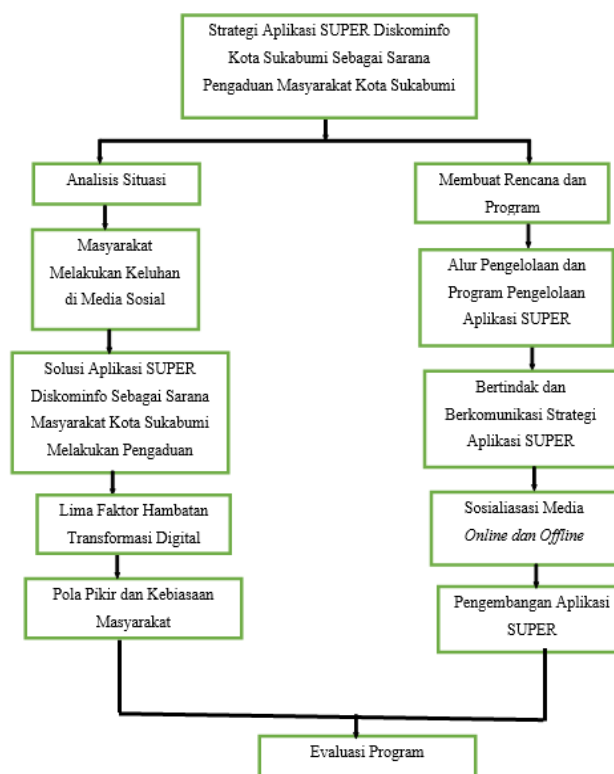
Dalam tindakan sosialisasi juga tentunya Diskominfo melakukan *strategi public relations* untuk mengajak dan menarik minat masyarakat melakukan laporan pengaduan melalui aplikasi SUPER. Berdasarkan tindakan tersebut selaras dengan teori (Christian Lubis 1992) mengatakan bahwa strategi *public relations* yaitu bagaimana seorang *public relations officer* bisa menganalisis situasi, strategi, mengimplementasikan strategi, dan mengendalikan strategi.

Evaluasi Program

Pada tahapan ini merupakan langkah terakhir dari teori Cutlip, Center, dan Broom dalam buku *Effective Public Relations* mengenai Teori Empat Langkah Proses *Public Relations*. Pada tahap evaluasi dan program yang dilakukan Diskominfo Kota Sukabumi dalam strateginya untuk menarik minat masyarakat menggunakan aplikasi SUPER dalam menyampaikan laporan dan aspirasi, yaitu melihat dan melakukan pemantauan aktivitas masyarakat di media sosial. Dilihat dari aktivitas tersebut adanya penurunan keluhan-keluhan pada media sosial ini. Hal ini diakui Tantan Sontani selaku Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Sukabumi.

Terkait dengan strategi yang telah dilakukan, Diskominfo juga akan terus berusaha mengencarkan kembali sosialisasi aplikasi SUPER ini. Selain dari sosialisasi, Diskominfo juga akan terus melakukan pengembangan aplikasi yang telah diperbaharui versi menjadi 5.0.2. Aplikasi SUPER kini memiliki fitur berita yang ada di Sukabumi dan pengguna akan mendapatkan notif dari setiap berita baru. Pengembangan ini juga tentunya merupakan hasil dari evaluasi strategi yang ada. Terkait dengan strategi selanjutnya, Diskominfo akan mulai kembali sosialisasi secara berkala mengenai aplikasi SUPER dan terus melakukan pengembangan untuk berusaha menjadi pilihan masyarakat kota Sukabumi. Hal ini selaras dengan (Kemenhumkan 2009) Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik, yaitu menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka, pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berikut di bawah ini adalah model strategi aplikasi SUPER Diskominfo Kota Sukabumi:



Gambar 3. Model Strategi Aplikasi SUPER
Sumber: Olahan Penulis, 2022

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti paparkan di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari strategi aplikasi Diskominfo sebagai sarana pengaduan masyarakat Kota Sukabumi dengan melakukan langkah-langkah sesuai dengan teori dari manajemen strategi *public relations* oleh Cutlip, Center, dan Broom dalam buku *Effective Public Relations* mengenai Teori Empat Langkah Proses Public Relations, yaitu *pertama* analisis situasi yang dilakukan Diskominfo yaitu dengan melihat aktivitas masyarakat yang sering menyampaikan keluhan di media sosial, kemudian dibuatlah aplikasi SUPER sebagai sarana masyarakat untuk melakukan pengaduan. Namun pola pikir masyarakat dan kebiasaan masyarakat yang belum bisa terbiasa dengan adanya SUPER membuat Diskominfo terus berusaha mengembangkan aplikasi ini dengan strategi *public relations* untuk menarik minat masyarakat melakukan laporan pengaduan ataupun aspirasi.

Langkah *kedua*, membuat rencana dan program strategi pengelolaan yang dilakukan Diskominfo yaitu dengan membuat perencanaan yang matang seperti alur proses pengelolaan, dan juga program bimbingan teknis yang dilakukan untuk pengembangan aplikasi SUPER, juga strategi yang dilakukan untuk menarik minat masyarakat dalam melakukan laporan pengaduan di aplikasi SUPER. Langkah *ketiga*, bertindak dan berkomunikasi yang dilakukan Diskominfo Kota Sukabumi yaitu melakukan sosialisasi melalui media *online* dan *offline*. Melalui media *online* yaitu dengan memanfaatkan kanal media sosial pemerintahan. Melalui *offline* yaitu dengan sosialisasi secara langsung di kecamatan dan membagikan *flyer* pada saat *Car Free Day (CFD)*.

Kemudian langkah *keempat* yang terakhir yaitu melakukan evaluasi program yang dilakukan Diskominfo dengan terus mengembangkan aplikasi SUPER yang telah dilakukan yaitu terdapat fitur berita seputar Kota Sukabumi, dan juga *update* versi menjadi 5.0.2. Melakukan sosialisasi berkala untuk terus berusaha menjadikan aplikasi SUPER menjadi pilihan masyarakat dalam melakukan laporan pengaduan maupun aspirasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Christian Lubis, Debi. 1992. "Strategy."
- Firdaus, Iyus. 2020. "Aplikasi Super Makin Eksis Di Masyarakat." Pelita Sukabumi. 2020. <https://pelitasukabumi.com/2020/02/03/5301/kota-sukabumi/aplikasi-super-makin-eksis-di-masyarakat/>.
- Kemendhukam. 2009. "UU RI No. 25 Tentang Pelayanan Publik."
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63. 2003. "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK." *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia*, no. IX: 55.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Munasiroh, A. 2018. "Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara Melalui Program 'Lapor Bupati.'" <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/11681>.
- Nasrullah. 2018. "Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)." *JUSITI: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi* 6 (2): 23–31.
- Raco, Jozef. 2018. "Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya." <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>.
- Rosady Ruslan. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta PT Raja Grafindo persada.
- Scott M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom. 2005. *Effective Public Relations*. Kencana Prenada, 2010.